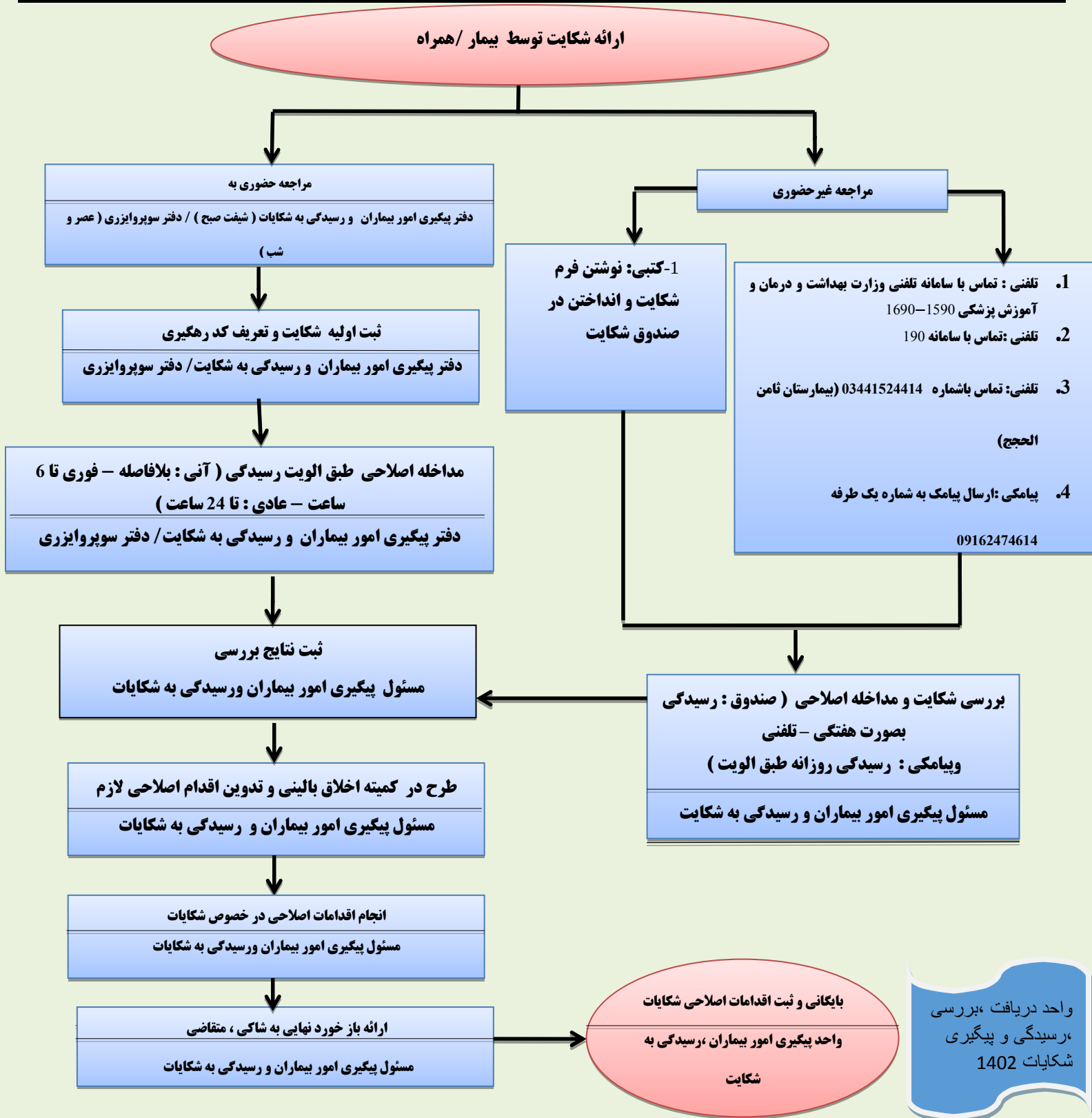


تاریخ ابلاغ: 1398/11/18		 دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سیرجان بیمارستان ثامن الحجج (ع)	فرایندها		
تاریخ بازنگری بعدی: 1403/5/17			بهبود کیفیت		
تاریخ بازنگری: 1402/5/17			کد مستندات: RP-PR-0038-01		
			شماره ویرایش 1		
صاحب فرایند: کلیه بخشها . واحد پیگیری امور بیماران		شاخص: 1-تعداد شکایات اصلی به واحد 2-درصد شکایات رسیدگی شده	خروجی فرایند: بایگانی و ثبت اقدامات داصلاحی شکایات	ورودی فرایند: ارائه شکایت توسط بیمار / همراه	فرایند: پیگیری امور بیماران و رسیدگی به شکایت (پشتیبانی)



تاریخ ابلاغ: 1398/11/18		 دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سیرجان بیمارستان ثامن الحجج (ع)	فرایندها		
تاریخ بازنگری بعدی: 1403/5/17			بهبود کیفیت		
تاریخ بازنگری: 1402/5/17			کد مستندات: RP-PR-0038-01		
			شماره ویرایش 1		
صاحب فرایند: کلیه بخشها . واحد پیگیری امور بیماران		شاخص: 1-تعداد شکایات اصلی به واحد 2-درصد شکایات رسیدگی شده	خروجی فرایند: بایگانی و ثبت اقدامات داصلاحی شکایات	ورودی فرایند: ارائه شکایت توسط بیمار / همراه	فرایند: پیگیری امور بیماران و رسیدگی به شکایت (پشتیبانی)



اصلی مدیریتی پشتیبانی	عنوان فرایند: شکایات
	هدف: بالا بردن رضایتمندی بیمار و کاهش نارضایتی
	شاخص فرایند: درصد شکایات بررسی شده
	تعریف شاخص: تعداد شکایات بررسی درصد شکایات بررسی شده کل شکایات در همان ماه
ورودی فرایند: ارائه شکایت توسط بیمار ، همراه	
خروجی: باز خورد نهایی به شاکی ، متقاضی مسئول پیگیری امور بیماران	منبع جمع آوری داده ها دفتر
صاحب فرایند: کلیه بخشها . مسئول شکایات بیمارستان . مدیریت و ریاست	مسئول جمع آوری داده ها خان مهناز بایگان مسئول رسیدگی به شکایات
واحدهای مرتبط با فرایند: کلیه بخشهای درمانی – مسئول رسیدگی به شکایات	سطوح گزارش دهی: واحد بهبود

تاریخ ابلاغ: 1398/11/18		 دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سیرجان بیمارستان ثامن الحجج (ع)	فرایندها		
تاریخ بازنگری بعدی: 1403/5/17			بهبود کیفیت		
تاریخ بازنگری 1402/5/17			کد مستندات: RP-PR-0038-01		
			شماره ویرایش 1		
صاحب فرایند: کلیه بخشها . واحد پیگیری امور بیماران		شاخص: 1-تعداد شکایات اصلی به واحد 2-درصد شکایات رسیدگی شده	خروجی فرایند: بایگانی و ثبت اقدامات داصلاحی شکایات	ورودی فرایند: ارائه شکایت توسط بیمار / همراه	فرایند: پیگیری امور بیماران و رسیدگی به شکایت (پشتیبانی)

منابع و تجهیزات: نرم افزار پدیده هوشمند – فرم های شکایات – نیروی رسیدگی به شکایات

تاریخ ابلاغ: 1398/11/18		 دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سیرجان بیمارستان ثامن الحجج (ع)	فرایندها		
تاریخ بازنگری بعدی: 1403/5/17			بهبود کیفیت		
تاریخ بازنگری 1402/5/17			کد مستندات: RP-PR-0038-01		
			شماره ویرایش 1		
صاحب فرایند: کلیه بخشها . واحد پیگیری امور بیماران		شاخص : 1-تعداد شکایات اصلی به واحد 2-درصد شکایات رسیدگی شده	خروجی فرایند :بایگانی و ثبت اقدامات داصلاحی شکایات	ورودی فرایند :ارائه شکایت توسط بیمار / همراه	فرایند: پیگیری امور بیماران و رسیدگی به شکایت (پشتیبانی)